

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Semakin maraknya persaingan bisnis baik di pasar domestik maupun di pasar nasional, mengakibatkan suatu perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memanfaatkan fungsi penting dari suatu perusahaan yaitu pelaksanaan pemasaran yang lebih baik dari para pesaingnya. Menurut Kotler (2003) suksesnya suatu pemasar di dukung pula oleh peran pelayanan yang dilakukan perusahaan tanpa mengabaikan kegiatan pemasaran lainnya.

Pada kenyataannya saat ini usaha dalam bidangnya jasa mengalami pertumbuhan yang cukup baik, hal tersebut menyebabkan tingginya persaingan antara perusahaan-perusahaan jasa. Sebuah perusahaan jasa untuk dapat menang dalam persaingan tersebut harus mengetahui dahulu kebutuhan dan keinginan konsumen dengan melakukan upaya-upaya sinergi.

Sejalan dengan era persaingan perusahaan yang semakin tinggi maka perusahaan harus memperhatikan kepatasan harga yang dapat diterima oleh konsumen. Pertukaran dalam pemasaran baru terjadi jika terdapat kesesuaian antara harga yang ingin dibayarkan konsumen dengan harga yang ingin dijual oleh perusahaan. Harga yang ditawarkan oleh perusahaan juga harus sesuai dengan barang yang ditawarkan ke konsumen. Dan harga juga sebagai pertimbangan konsumen untuk loyal dan tidak berpindah ke tempat lain.

Salah satu contoh usaha dalam bidang jasa diantaranya usaha restaurant. Banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan

memilih restaurant tertentu. Pada saat konsumen memasuki salah satu restaurant, tentu konsumen tersebut mempunyai sejumlah harapan, bagaimana mereka dapat merasakan dan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan mereka. Diantaranya mengenai produk apa yang ingin dibeli, dimana akan dibeli, dengan harga berapa produk tersebut dibeli, dan pelayanan yang bagaimanakah yang akan didapat oleh konsumen tersebut.

Sebagai perusahaan di bidang jasa Restaurant Dixie Yogyakarta yang bertempat di Jln. Gejayan No. 40B, Kec. Sleman, Yogyakarta selalu memberikan produk dengan harga yang dapat diterima oleh segmen pasar yang dituju. Segmen pasar yang dituju oleh Restaurant Dixie Yogyakarta adalah kalangan menengah ke atas. Menurut Peter dan Donnelly (2007), harga dari sebuah barang dan jasa seringkali mempengaruhi apakah konsumen akan membeli atau tidak.

Harga sangat menentukan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa ini, sebab semakin tingginya harga yang ditawarkan akan mengakibatkan pelanggan harus berpikir dua kali untuk datang ke Restaurant tersebut, demikian sebaliknya apabila harga yang ditawarkan semakin rendah maka pelanggan cenderung datang ke restaurant tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak.

Kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika konsumen merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak psikologis yang positif, yang mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Jika konsumen telah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang diberikan, dapat dipastikan konsumen tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpaling pada jasa

layanan yang lain. Signifikansi loyalitas konsumen sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas, sehingga dapat dikatakan bahwa pengembangan kepatasan harga yang dapat diterima oleh konsumen untuk pemenuhan kepuasan pelanggan pada akhirnya akan bermuara pada loyalitas. Hal tersebut yang membuat peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kepatasan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas, harga yang dapat diterima dengan mereplikasi model dari penelitian yang dilakukan oleh Martin-Consuegra, Molina, dan Esteban (2007) dan penelitian dari Budi dan Sihombing (2010).

Pengembangan kepatasan harga sebagai upaya memenuhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas tersebut tentunya perlu lebih diperhatikan lagi apabila jumlah kedatangan konsumen yang dialami seperti Restaurant Dixie Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas, peranan kepatasan harga yang diberikan kepada konsumen dalam suatu bisnis sangat penting untuk diperhatikan oleh penyedia jasa karena nantinya akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan jika harga dapat diterima oleh konsumen.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, permasalahan yang terjadi adalah untuk menganalisis pengaruh kepatasan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas dan harga yang dapat diterima. Dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepatutan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restaurant Dixie Yogyakarta?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas Restaurant Dixie Yogyakarta?
3. Apakah kepatutan harga berpengaruh terhadap loyalitas Restaurant Dixie Yogyakarta?
4. Apakah loyalitas berpengaruh terhadap harga yang dapat diterima oleh pelanggan Restaurant Dixie Yogyakarta?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap harga yang dapat diterima oleh pelanggan Restaurant Dixie Yogyakarta?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan dan pertanyaan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepatutan harga terhadap kepuasan pelanggan Restaurant Dixie Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Restaurant Dixie Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepatutan harga terhadap loyalitas Restaurant Dixie Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas dan harga yang terhadap diterima Restaurant Dixie Yogyakarta.

5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap harga yang dapat diterima Restaurant Dixie Yogyakarta.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Bidang Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi pengembangan riset di kemudian hari. Penelitian ini juga diharapkan menambah wawasan dan sebagai referensi dalam penelitian sejenis.

2. Bidang Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan kepantasan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas dan harga yang dapat diterima oleh pelanggan Restaurant Dixie Yogyakarta.